

Comité Départemental de prévention et de lutte contre l'illettrisme

Orientation 3 : « Lutter contre l'illettrisme en favorisant l'accès aux formations
aux compétences de base »

Février 2017

L'illettrisme : un frein majeur pour l'accès à l'emploi

- ❑ La connaissance des savoirs de base, en particulier **la lecture et l'écriture**, constitue **un pré-requis exigé par la majorité des employeurs, y compris pour des emplois peu qualifiés.**

- ❑ Elle permet en effet de réaliser des activités devenues courantes, par exemple, pour les aides à domicile, les agents d'entretien, ou les employés polyvalent de collectivité, telles que :
 - ✓ Prendre connaissance de la liste des tâches à réaliser,
 - ✓ Acheter ou se munir des produits désignés sur une liste,
 - ✓ Lire les étiquettes des produits : connaître les modalités de leur utilisation et les incompatibilités éventuelles entre plusieurs produits.
 - ✓ Respecter des consignes de sécurité sur un lieu de travail,
 - ✓ Réaliser des dosages,
 - ✓ Transmettre un message à destination de l'encadrant ou d'un collègue,
 - ✓ Remplir un formulaire, une fiche de suivi ou de qualité,...

La sensibilisation à l'illettrisme au sein de Pôle emploi

- ❑ Depuis 2010, une convention a été signée entre l'État, l'ANLCI et Pôle emploi. Elle a permis la mise en place :
 - ✓ **D'actions de sensibilisation des conseillers** visant à les aider à détecter des situations d'illettrisme : 1000 conseillers Pôle emploi franciliens ont bénéficié de cette information ;
 - ✓ **D'actions de formation des conseillers** visant à les aider à prendre en charge des situations d'illettrisme.
- ❑ Une page d'informations dédiée à l'illettrisme a été créée sur le site intranet de Pôle emploi à destination des conseillers.
- ❑ Depuis mars 2016, les conseillers disposent par ailleurs d'une formation en ligne gratuite lancée par l'ANLCI et le FPSPP :
 - ✓ Le module « **Illettrisme, notions de base** », d'une durée d'un quart d'heure, qui s'adresse à tous ceux qui occupent des fonctions d'accueil.
 - ✓ Le module « **Illettrisme, formation approfondie** », d'une durée d'une heure, s'adresse en particulier aux personnes chargées de l'orientation et de l'évolution professionnelle.
- ❑ Enfin, les conseillers « référent formation » (1 par agence) relaient auprès de leurs collègues l'information sur les dispositifs de formation disponibles : le dispositif **compétences de bases** du Conseil Régional depuis janvier 2017.

Une
« **piqûre de rappel** »
auprès des
conseillers 77
en accompagnement
global est
programmée
pour 2017 avec
l'intervention de
l'ANLCI.

L'illettrisme et les demandeurs d'emploi

- ❑ Selon l'enquête IVQ (Information et Vie quotidienne) 2011-2012 de l'INSEE, **10 % des demandeurs d'emploi sont confrontés à l'illettrisme.**
- ❑ Depuis la réorientation des actions de Pôle emploi en faveur de ceux qui en ont le plus besoin, les conseillers sont incités à interroger systématiquement les demandeurs d'emploi sur leurs freins à l'emploi éventuels. Selon les conseillers, l'illettrisme ne figure pas parmi les **freins à l'emploi détectés le plus souvent en entretien :**
 - Le manque de connaissance des codes sociaux en entreprise,
 - La fragilité psychologique,
 - L'isolement, la faible mobilité, les problèmes de logement, et les difficultés familiales,
 - La non maîtrise du français de personnes d'origine étrangère.
- ❑ Lorsqu'ils sont confrontés à des situations d'illettrisme, celles-ci portent le plus souvent sur des **difficultés pour écrire.**

La détection de l'illettrisme à Pôle emploi 1/2

- ❑ Les conseillers ont le sentiment que la situation d'illettrisme est devenu « moins tabou » qu'auparavant et que les demandeurs d'emploi **expriment davantage spontanément** leurs difficultés auprès de leur conseiller référent lors d'un **entretien**.
- ❑ Dans d'autres cas, les difficultés sont détectées lors de :
 - ✓ **L'entretien de situation** : oublis des dates marquant leur parcours professionnel, ou gêne lors de la demande de signature du Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi.
 - ✓ **L'élaboration de leur Curriculum Vitae ou la rédaction d'une lettre de motivation**.
 - ✓ **Une demande de formation** (passage de tests).
 - ✓ Une **demande d'allocations spécifiques de solidarité** (formulaire à remplir manuellement)
 - ✓ **Des démarches à réaliser sur les bornes informatiques** : inscription en ligne, demandes d'attestation, actualisation, mise en ligne de leur CV....
- ❑ Dans ces situations, le demandeur peut :
 - ✓ Démontrer une gêne manifeste pour lire ou écrire et solliciter une aide pour réaliser certains actes,
 - ✓ Refuser de signer ou de remplir sur place le document et demander à l'emporter pour le rapporter ultérieurement.

La détection de l'illettrisme à Pôle emploi 2/2

- ❑ La situation d'illettrisme est parfois détectée par **un partenaire de Pôle emploi** vers qui le demandeur d'emploi a été orienté pour lever d'autres freins identifiés lors de l'entretien : Missions Locales, Cap emploi, Structures de l'Insertion par l'Activité Économique, Wiimooov, ADSEA PIJE.
- ❑ Aujourd'hui, la **dématérialisation des échanges diminue les occasions d'une confrontation directe à l'écrit**. Elle rend aussi plus facile l'intervention « invisible » d'un tiers.



C'est pourquoi, les conseillers en charge de portefeuilles en accompagnement renforcé réintroduisent des **questionnaires à remplir sur place** par les demandeurs d'emploi, dans le cadre d'une action collective. Ces questionnaires permettent d'évaluer les besoins des demandeurs d'emploi, en particulier, leur autonomie digitale et d'identifier la nature de leurs freins à l'emploi. Ils intègrent parfois une **grille de notation de 1 à 10** ou des **symboles** pour permettre au demandeur d'emploi d'exprimer son ressenti sur sa situation actuelle.

- ➔ Une **absence de réponse**, une **note basse** ou un **symbole de mécontentement** peut constituer soit l'expression d'un mal être soit un indice d'illettrisme. Dans tous les cas, elle donne lieu à une exploration approfondie de la situation du demandeur d'emploi lors d'un entretien individuel.

Les solutions disponibles 1/2

- ❑ Les solutions proposées aux demandeurs d'emploi confrontés à une situation d'illettrisme sont :
 - **Bénéficiaire du parcours A du dispositif « compétences de bases professionnelles »** mise en place par le Conseil Régional. En tant qu'acteur du Conseil en Évolution Professionnelle, Pôle emploi figure parmi les prescripteurs du dispositif. Pour la Seine-et-Marne, ces formations sont réalisées par le **Greta MTE 77**.
 - Être mis en contact avec une **association locale de proximité agissant contre l'illettrisme**.

- ❑ Les services numériques mis au service des personnes les plus en difficulté :
 - ✓ Moteur de recherche simplifié,
 - ✓ Recours de plus en plus fréquent à des **symboles** et des **codes couleurs** pour faciliter la navigation,
 - ✓ Développement de « serious-game » tel que « **Planète 01, l'odyssée numérique de Globert** » qui s'adresse aux personnes pas ou peu familiarisées avec l'ordinateur et l'internet,
 - ✓ Développement de services spécifiques : par exemple, **I-Fil**.

Les solutions disponibles 2/2

Agir contre
l'illettrisme
à Pôle emploi

- ❑ **I-FIL** : plateforme de ressources gratuites en lecture, écriture, compétences clés pour apprenants et formateurs, porté par **PRISME LIMOUSIN** accessible sur **Emploi Store**.

Emploi Store
BOOSTEZ VOTRE RECHERCHE D'EMPLOI

I-FIL ★★★★★
E-learning

VISUELS - NOTES ET AVIS - SERVICES SIMILAIRES

DESCRIPTION
I-FIL est une plateforme numérique collaborative qui propose des exercices en ligne sur les compétences clés :
- lire,
- écrire,

ACCÉDER

Apprendre en ligne
Des exercices pour s'entraîner

Documents personnels
Des documents pour apprendre

Questions Remarques
Un forum pour discuter, échanger

Actualités
Des événements, des invitations

Témoignages
Des vidéos, des témoignages de celles et ceux qui (ré) apprennent

Réseaux d'apprenant(e)s
Des réseaux à découvrir, partout dans le monde

Test savoirs de bases

Voir | Mes résultats | Faire l'exercice

Niveau: Je ne suis pas à l'aise
Formation générale: Communication en français

Ce questionnaire vous invite à tester votre maîtrise de quelques savoirs de bases : orthographe, discrimination, mathématiques, etc.
Selon le résultat final, vous saurez si vous êtes plus ou moins en difficulté et si tel est le cas, les liens vous orientent vers des ressources adaptées pour vous aider à sortir le moins bien.
Après avoir pris connaissance du résultat, vous pourrez viser des exercices présents sur le site qui vous permettront de continuer à apprendre et de corriger vos erreurs.
Si vous pensez que certains exercices manquent, n'hésitez pas à nous en faire part pour que nous puissions fournir le contenu qui vous satisfiera.
L'exercice est fourni avec une aide pour les questions 12 et 13, vous pouvez la consulter en cliquant dessus.

Supports de cours	Taille
aide_pour_le_questionnaire_test_savoir_de_bases.docx	17.26 Ko

Supports de cours 18

Faire l'exercice

Il propose :

- un test des savoirs de base,
- des témoignages d'apprenant,
- de modules de formation pour continuer à se former,...